

**คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ
เรื่องการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน
กรมส่งเสริมการเกษตร**



สำนักงานเลขาธิการกรม
กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ
มีนาคม 2568

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการดำเนินการเรื่องรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมส่งเสริมการเกษตรนี้ เป็นการดำเนินงานตามแนวทางที่มีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ ว่าด้วยการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ผู้จัดทำได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้สนใจ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

คณะผู้จัดทำ

มีนาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

เรื่อง

ความรู้ทางวิชาการหรือแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการ

คำจำกัดความ

ขั้นตอนการดำเนินการ

ภาคผนวก

หน้า

๑

๗

๘

๑๔

สารบัญภาพ

| ลำดับ | | หน้า |
|----------|--|------|
| ภาพที่ ๑ | หน้าหลักของระบบการจัดการเรื่องราวจังหวัดบุรีรัมย์ ๑๑๑๑ | ๙ |
| ภาพที่ ๒ | หน้าแรกของการลงชื่อเข้าใช้เพื่อปฏิบัติงานของรับเรื่องราวจังหวัดบุรีรัมย์ ๑๑๑๑ | ๙ |
| ภาพที่ ๓ | การบันทึกผลการปฏิบัติงานผ่านระบบเรื่องราวจังหวัดบุรีรัมย์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ | ๑๐ |
| ภาพที่ ๔ | หน้าหลักของการลงชื่อเข้าใช้เพื่อปฏิบัติงานของศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | ๑๑ |
| ภาพที่ ๕ | หน้าแรกของการลงชื่อเข้าใช้เพื่อปฏิบัติงานผ่านศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | ๑๑ |
| ภาพที่ ๖ | การบันทึกผลการปฏิบัติงานผ่านศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | ๑๒ |
| ภาพที่ ๗ | การบันทึกผลการปฏิบัติงานผ่านศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | ๑๒ |

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน กรมส่งเสริมการเกษตร

ความรู้ทางวิชาการหรือแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการ

การดำเนินงานการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนมีกฎ ระเบียบที่กำหนดให้ทุกส่วนราชการ จะต้องปฏิบัติตาม ๔ ฉบับ ดังนี้

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๓. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑ บัญญัติว่า บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ ดังนี้

- (๑) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ
- (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว
- (๓) ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ

พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

มีความมุ่งหมาย เพื่อกำหนดสิทธิของบุคคลและชุมชนในการเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะของรัฐ การร้องทุกข์ และการฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นสาระที่สาคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันเป็นการปกครอง “โดยประชาชนและเพื่อประชาชน” โดยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจะทำให้ฝ่ายบริหารได้รับข้อมูล หรือความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับเรื่องที่น่าออกรับฟังเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการตัดสินใจว่าสมควรดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องที่น่าออกรับฟังนั้น และกำหนดแนวทางที่เหมาะสมและเพียงพอในการป้องกันหรือเยียวยาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจนั้น

การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามหลักสากลที่ใช้อยู่ในประเทศที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตยทั้งหลายมีสองแนวทาง คือ **แนวทางที่หนึ่ง** เป็นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยผ่านผู้แทนราษฎร และ**แนวทางที่สอง** เป็นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสียกับการตัดสินใจของรัฐโดยตรง โดยใช้ทั้งสองแนวทางควบคู่กันไป คือ นอกจากรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยผ่านผู้แทนราษฎรตามกลไกรัฐสภาแล้ว รัฐบาลยังจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง และมีข้อสังเกตว่า การจัดให้การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรงนี้ รัฐบาลมิได้รับฟังอย่างเดียว แต่ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่รับฟังแก่ประชาชนด้วย และวิธีการให้ข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก็มีความหลากหลาย หน่วยงานของรัฐที่จะรับฟังความคิดเห็นของประชาชนสามารถเลือกดำเนินการได้ตามสถานการณ์ (ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, ๒๕๕๒:๓) สำหรับประเทศไทยในช่วงก่อนปี พ.ศ. ๒๕๓๙ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นการรับฟังผ่านผู้แทนราษฎรเป็นหลัก แต่ในปี พ.ศ. ๒๕๓๙ รัฐบาลตระหนักถึงความสำคัญของการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือได้เสียกับการตัดสินใจของรัฐ และเห็นว่าข้อมูลที่ได้จากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยผ่านผู้แทนราษฎรแต่เพียงประการเดียวนั้นยังไม่เพียงพอที่รัฐบาลจะใช้ประกอบในการตัดสินใจ จึงได้พัฒนาแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือได้เสียกับการตัดสินใจของรัฐโดยตรงขึ้น โดยการออก “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะโดยวิธีประชาพิจารณา พ.ศ. ๒๕๓๙” ขึ้น

เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นแนวทางในการจัดการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะโดยวิธีประชาพิจารณ์มีข้อจำกัดหลายประการ เช่นขาดการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เกี่ยวกับการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชน ทำให้ประชาชนขาดความเข้าใจ ที่ถูกต้องในสิ่งที่รัฐจะดำเนินการ นอกจากนี้วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามระเบียบนี้จำกัด เพียงวิธีการประชาพิจารณ์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ซึ่งวิธีดังกล่าวเหมาะสมกับเพียงบางสถานการณ์ ทำให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างกลุ่มผู้สนับสนุนและกลุ่มผู้คัดค้านบ่อยครั้ง จึงมีการปรับปรุงหลักการการรับฟังความคิดเห็น ของประชาชนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับหลักสากลเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของ ประชาชนยิ่งขึ้น (ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, ๒๕๕๒:๔-๕)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ นี้ เป็นการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ หน่วยงานของรัฐและ ประชาชน รวมตลอดทั้งเป็นแนวทางในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โครงการของรัฐอย่างกว้างขวาง โดยสาระสำคัญของระเบียบฉบับนี้ สรุปได้ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็น ของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะโดยวิธี ประชาพิจารณ์ พ.ศ. ๒๕๓๙

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้ “โครงการของรัฐ” หมายความว่า การดำเนินการโครงการของหน่วยงาน ของรัฐอันเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจหรือสังคม ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานของรัฐ หรือวิธีการให้ สัมปทาน หรืออนุญาตให้บุคคลอื่นทำ ทั้งนี้ บรรดาที่มีผลกระทบต่ออย่างกว้างขวางต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย วิถีชีวิต หรือส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับชุมชนท้องถิ่น

ข้อ ๕ ก่อนเริ่มดำเนินการโครงการของรัฐ หน่วยงานของรัฐที่เป็นผู้รับผิดชอบโครงการ ต้องจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลตามข้อ ๗ ให้ประชาชนทราบ และจะรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยวิธีใด วิธีหนึ่ง หรือหลายวิธีตามข้อ ๙ ก่อนเริ่มดำเนินการ

ข้อ ๖ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐมิได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนเริ่ม ดำเนินการโครงการของรัฐตามข้อ ๕ เมื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ร้องขอ รัฐมนตรีสำหรับราชการส่วนกลาง ผู้ว่าราชการจังหวัดสำหรับราชการส่วนภูมิภาคหรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำหรับราชการของกรุงเทพมหานคร จะสั่งหน่วยงานของรัฐให้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยเร็ว

ข้อ ๗ ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการของรัฐที่หน่วยงานของรัฐต้องเผยแพร่แก่ประชาชนอย่างน้อย ต้องประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้ เหตุผลความจำเป็น และวัตถุประสงค์ของโครงการ สาระสำคัญของโครงการ ผู้ดำเนินการ สถานที่ที่จะดำเนินการ ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ผลผลิตและผลลัพธ์ของโครงการ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นแก่ประชาชน มาตรการป้องกัน แก้ไข หรือเยียวยาความเดือดร้อนหรือความเสียหาย ที่อาจเกิดขึ้นจากผลกระทบดังกล่าว ประมาณค่าใช้จ่าย

ข้อ ๘ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หน่วยงานของรัฐต้องมุ่งให้ประชาชนมีความเข้าใจ ที่ถูกต้องเกี่ยวกับโครงการของรัฐ และรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการนั้น รวมตลอดทั้ง ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ประชาชนด้วย

ข้อ ๙ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน อาจใช้วิธีการอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ดังต่อไปนี้ การสำรวจความคิดเห็น โดยอาจทำวิธีดังต่อไปนี้ การสัมภาษณ์รายบุคคล การเปิดให้แสดง

ความคิดเห็นทางไปรษณีย์ ฯลฯ การประชุมปรึกษาหารือ โดยวิธีการประชาพิจารณ์ การอภิปรายสาธารณะ ฯลฯ และวิธีอื่นที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐเห็นว่าการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยวิธีอื่นนอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ ๙ จะทำให้การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนบรรลุวัตถุประสงค์ตามข้อ ๘ หน่วยงานของรัฐจะรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยวิธีนั้นก็ได้ แต่เมื่อดำเนินการแล้วให้แจ้งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย

ข้อ ๑๑ หน่วยงานของรัฐต้องประกาศให้ประชาชนทราบถึงวิธีการรับฟังความคิดเห็นระยะเวลา สถานที่ รายละเอียดที่เพียงพอแก่การที่ประชาชนจะเข้าใจและสามารถจะแสดงความคิดเห็นได้ โดยปิดประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ สถานที่ปิดประกาศของหน่วยงานรัฐ และสถานที่ที่ดำเนินงานโครงการไม่น้อยกว่าสิบห้าวันก่อนดำเนินการ และประกาศในระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีด้วย

ข้อ ๑๒ ให้หน่วยงานของรัฐจัดทำสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และประกาศให้ประชาชนทราบภายในสิบห้าวันหลังจากเสร็จสิ้นการรับฟังความคิดเห็น

ข้อ ๑๓ เมื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนแล้วปรากฏว่าการดำเนินการโครงการใดอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนมากกว่าข้อมูลที่เผยแพร่แก่ประชาชน ถ้ายังจำเป็นต้องดำเนินการต่อไป หน่วยงานของรัฐต้องกำหนดมาตรการป้องกัน เยียวยา แก้ไขความเสียหายที่อาจเกิดผลกระทบเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสมก่อนเริ่มดำเนินโครงการ และประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ ๑๔ ระเบียบนี้ไม่ใช่บังคับแก่โครงการของรัฐที่มีกฎหมายบัญญัติวิธีรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นการเฉพาะ

ข้อ ๑๕ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีหน้าที่กำกับดูแลส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ และแนะนำหน่วยงานของรัฐ และมีหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ศึกษา วิจัย เพื่อพัฒนาวิธีการให้ข้อมูลและการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนจัดทำและพัฒนาฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และระบบเครือข่าย เพื่อประโยชน์ในการประกาศ รวบรวม และให้บริการข้อมูลเผยแพร่เกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

สำหรับการดำเนินการโครงการต่างๆ ของกรมส่งเสริมการเกษตร จะเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม พัฒนาเกษตรกรและองค์กรเกษตรกร การฝึกอาชีพเกษตรกร ให้บริการทางการเกษตร พัฒนาส่งเสริม และประสานการถ่ายทอดความรู้ด้านการผลิต และการจัดการผลผลิตแก่เกษตรกร ตลอดจนงานโครงการตามนโยบายของกระทรวงและของรัฐบาล ซึ่งโครงการลักษณะนี้จะไม่เกิดผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย วิถีชีวิต หรือส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับชุมชนท้องถิ่น ดังนั้น ที่ผ่านมา การดำเนินการโครงการ จึงไม่ต้องมีการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ แต่จะต้องดำเนินการรายงานผลให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในกรณีที่มีการสำรวจการดำเนินการโครงการที่มีผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย วิถีชีวิต หรือส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับชุมชนท้องถิ่นของหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ในการปฏิรูประบบราชการเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๔๕ ได้มีการวางกรอบแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินไว้อย่างชัดเจน ดังปรากฏอยู่ในมาตรา ๓/๑ ของระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ กล่าวคือ “ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน” จากกรอบแนวทางดังกล่าวจึงได้มีการตราเป็นพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อให้ข้าราชการและส่วนราชการปฏิบัติ และจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ เพื่อการบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้การดำเนินการกิจของรัฐมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เพื่อไม่ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยจะประกอบด้วย บทบัญญัติต่างๆ ที่มีเนื้อหากำหนดแนวทางให้ส่วนราชการปฏิบัติรวมทั้งหมด ๙ หมวด โดยในหมวด ๗ ว่าด้วยการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้กำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันก็สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาต่อไป โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบ ว่าเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการจะใช้เวลาพิจารณานานเท่าใดจึงจะรู้ผล ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานของส่วนราชการว่าสามารถกำหนดกลไกการทำงานที่เป็นระบบ จนสามารถตอบได้ว่างานแต่ละเรื่องจะใช้เวลาเพียงใด โดยมีบทบัญญัติไว้ในมาตรา ๓๗ สาระสำคัญดังนี้

“ส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพิจารณาเห็นว่า ส่วนราชการใดไม่กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือกำหนดระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้”

๒. การจัดระบบสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะได้รับบริการโดยรวดเร็ว โดยมีบทบัญญัติไว้ในมาตรา ๓๘ และ ๔๐ ดังนี้

ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อการติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของส่วนราชการนั้นได้ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของแต่ละส่วนราชการจะต้องอยู่ในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีด้วย (มาตรา ๓๘)

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีหน้าที่ต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง เพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการ และจะต้องช่วยเหลือส่วนราชการอื่นในการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อส่วนราชการได้ทุกแห่ง (มาตรา ๔๐)

๓. การรับฟังข้อร้องเรียน เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อรับฟังปัญหาและนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน หรือเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจในเหตุผลความจำเป็นของการปฏิบัติภารกิจของรัฐ อันจะเกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนหรือระหว่างส่วนราชการด้วยกันต่อไป โดยมีบทบัญญัติไว้ในมาตรา ๓๘ มาตรา ๔๑ และมาตรา ๔๒ สำคัญ ดังนี้

ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของส่วนราชการให้ประชาชนได้ทราบโดยมีระยะเวลาการตอบให้ชัดเจน โดยส่วนราชการจะต้องตอบให้ทราบหรือแจ้งผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับคำถามจากประชาชน (มาตรา ๓๘)

ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นจากประชาชนในการชี้แจงปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย (มาตรา ๔๑)

ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่าผู้นั้นมีอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซ้ำซ้อนหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสม และถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ (มาตรา ๔๒) ทั้งนี้ ในการดำเนินการทุกประการที่จะจัดทำขึ้น ส่วนราชการต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ได้มากที่สุด

๔. การเปิดเผยข้อมูล การเปิดเผยข้อมูลถือเป็นเรื่องปกติที่ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยบัญญัติไว้ในมาตรา ๔๓ และมาตรา ๔๔ ดังนี้

ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการให้ทราบโดยทั่วไป การกำหนดให้เป็นความลับจะกระทำได้เฉพาะมีเหตุตามที่กำหนดไว้เพื่อความมั่นคงหรือรักษาความสงบเรียบร้อย หรือคุ้มครองสิทธิของประชาชน (มาตรา ๔๓)

ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายการจัดซื้อจัดจ้างและสัญญาใดๆ ที่มีการดำเนินการ โดยห้ามทำสัญญาใดที่มีข้อห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญาเว้นแต่เป็นข้อมูลที่ได้รับ ความคุ้มครองโดยกฎหมาย (มาตรา ๔๔)

๕. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนราชการที่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน (ลับ) ต้องระบุในหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่า “ห้ามมิให้เปิดเผยข้อมูลที่เป็นรายละเอียดของผู้กล่าวหา ผู้แจ้งเบาะแสและผู้ซึ่งเป็นพยาน หรือกระทำการใด อันจะทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว” ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมอย่างแท้จริง เพราะในอดีตที่ผ่านมาปัญหาหลายประการที่ขัดขวางไม่ให้ประชาชนเข้าถึงความยุติธรรม เช่น ปัญหาความยากจน การขาดความรู้ความเข้าใจในบทบัญญัติของกฎหมายและสิทธิเสรีภาพที่พึงมีพึงได้โดยชอบธรรม เป็นต้น ซึ่งประชาชนผู้ด้อยโอกาสเหล่านี้แม้จะมีสิทธิการร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตามรัฐธรรมนูญได้ให้หลักประกันไว้ แต่ในหลายกรณีไม่อาจได้รับความช่วยเหลือและได้รับการเยียวยา หรือบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นตามหลักสิทธิมนุษยธรรมอย่างดีเพียงพอ

และมีมาตรฐานเดียวกัน จึงจำเป็นต้องมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้มีกฎหมายใช้บังคับในการแก้ไข ปัญหาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีนี้เป็นเพียงการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ของหน่วยงานต่างๆ ให้มีแนวทางและมาตรฐานในการให้บริการสำหรับประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย สามารถยุติข้อพิพาทหรือการเยียวยาทุกข์ของประชาชนได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ นี้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ ซึ่งบัญญัติว่าให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผล การพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว (ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ,๒๕๕๓:๑-๒) โดยในระเบียบนี้ได้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และวิธีการในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สาระสำคัญสรุป ดังนี้

หมวด ๑ คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้อง ทุกข์ มีอำนาจหน้าที่ ในการเสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบ จาก คณะรัฐมนตรี วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด สอบถามหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ของรัฐ จัดให้มีระบบ ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว ติดตามและประเมินผลการ ดำเนินงาน นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการอีกชุด คือ คณะกรรมการประจำกระทรวง มีหน้าที่ควบคุมอำนาจการ ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ ส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

หมวด ๒ การเสนอและการรับคำร้องทุกข์ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยต้องร้องทุกข์ด้วยตนเองหรือมอบ ฉันทะกรณีมีเหตุจำเป็นอื่น คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือระบุชื่อ ที่อยู่ เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์พร้อมทั้ง ข้อเท็จจริง หรืออาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้ และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกไปรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

หมวด ๓ การพิจารณาคำร้องทุกข์ คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนว ทางการแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้ แต่หากเห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้ นั้น อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ เพื่อ ดำเนินการต่อไป

คำจำกัดความ

๑. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำต่างๆ
๒. ข้อร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อกรมส่งเสริมการเกษตรเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ภายในหน่วยงานกรมส่งเสริมการเกษตร
๓. ลักษณะเรื่องร้องเรียน
 - บัตรสนเท่ห์ : จะต้องระบุ ชื่อ นามสกุล รายละเอียดของผู้ถูกร้องและหน่วยงานต้นสังกัด (ถ้าทราบ) รายละเอียดอื่นๆ เช่น เรื่องที่ร้องเรียน พฤติการณ์ที่กระทำผิด วัน เดือน ปีที่กระทำผิด สถานที่เกิดเหตุ ความเสียหายที่ได้รับ เป็นต้น
 - เรื่องทั่วไป / เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๔. วิธีการร้องเรียน
 - ด้วยวาจา : เรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขปัญหาทันที
 - เป็นหนังสือ : เป็นการร้องเรียนทั่วไปที่ต้องการการแก้ไขปัญหาหรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาด โดยองค์กรที่เหนือขึ้นไป

ขั้นตอนการดำเนินการ

กรมส่งเสริมการเกษตรได้มอบหมายให้กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม เป็นศูนย์กลางในการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมส่งเสริมการเกษตร พร้อมทั้งทำหน้าที่ ในการดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวกับเรื่องรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมส่งเสริมการเกษตรเพื่อให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กรมส่งเสริมการเกษตรได้มีคำสั่งที่ ๘/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๓ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๒ ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของกรมส่งเสริมการเกษตร และได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ ดำเนินการวิเคราะห์ สรุปเรื่องร้องเรียน ว่าเกี่ยวกับภารกิจ ความรับผิดชอบของกอง/สำนักใด โดยพิจารณาจากบทบาทภารกิจ ความรับผิดชอบที่ กอง/สำนัก ได้รับมอบหมายพร้อมทั้งนโยบายของกรมส่งเสริมการเกษตรที่ได้กำหนดไว้ และสรุปเรื่องเสนอ กรมส่งเสริมการเกษตร เพื่อพิจารณามอบหมายสำนัก/กอง ดำเนินการตอบข้อร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลา ให้กอง/สำนัก แจ้งผลการดำเนินการให้กรมส่งเสริมการเกษตรทราบภายใน ๗ วัน นับจากวันที่กรมส่งเสริม การเกษตรสั่งการ (เอกสารแนบ ๑)

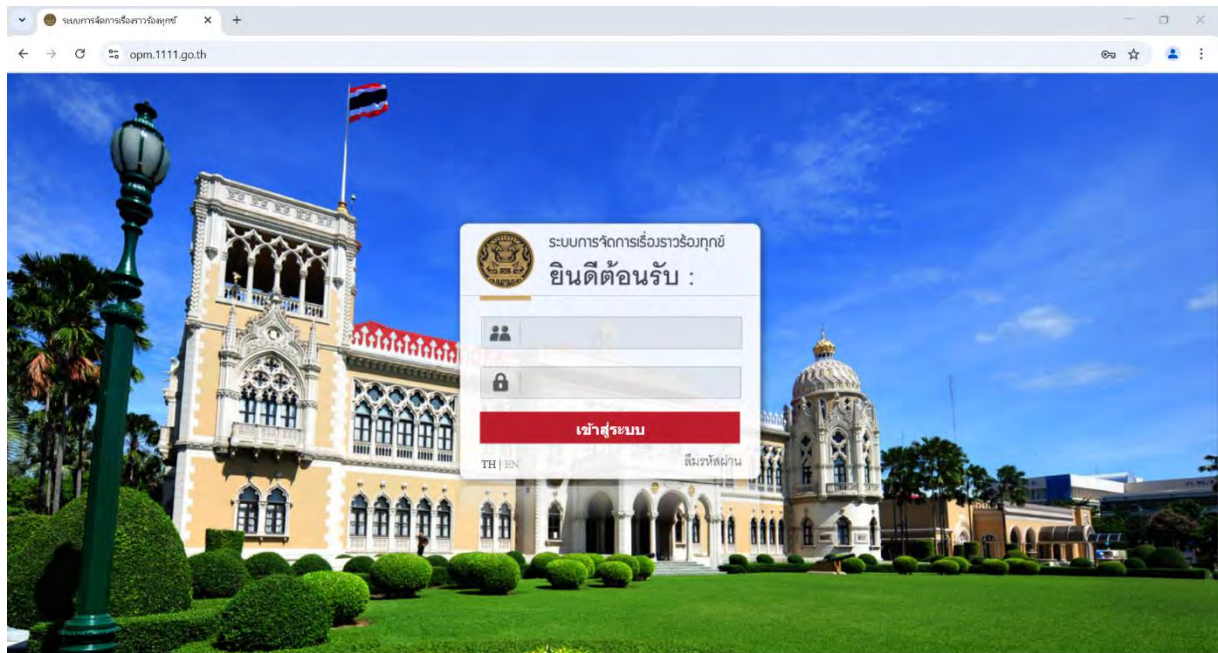
ขั้นตอนที่ ๒ กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ เสนอเรื่องร้องเรียนที่กรมฯ มอบหมายให้กอง/สำนัก เป็นผู้พิจารณาตอบเรื่องร้องเรียน โดยในขั้นตอนนี้กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกฯ จะใช้เวลาดำเนินการภายใน ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ กอง/สำนักที่กรมส่งเสริมการเกษตรได้มอบหมายให้พิจารณาตอบเรื่องร้องเรียน จัดทำหนังสือตอบเรื่องร้องเรียน โดยผ่านสำนักงานเลขาธิการกรมเพื่อเสนอกรมส่งเสริมการเกษตรพิจารณา ซึ่งในการดำเนินการตอบข้อร้องเรียนนั้น กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการได้กำหนดแนวทางและ ขั้นตอนในการดำเนินงานตามช่องทางการได้รับเรื่องร้องเรียน ๕ แนวทาง คือ

แนวทางที่ ๑ กรณีกรมส่งเสริมการเกษตรได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ ส่วนราชการซึ่งสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และส่วนราชการภายนอก (เอกสารแนบ ๒) ดำเนินงาน ตามแผนผังกระบวนการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมส่งเสริมการเกษตร

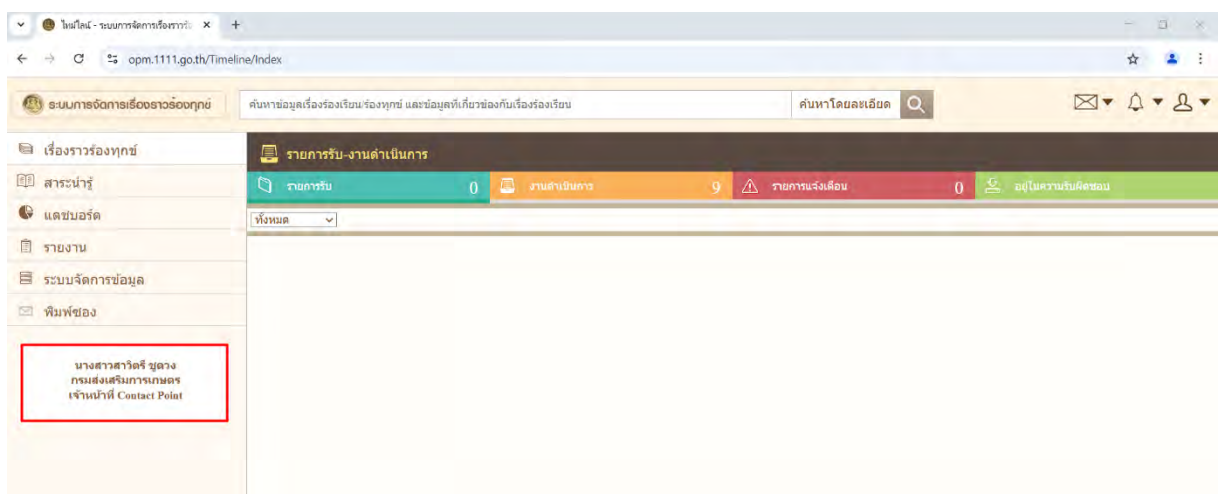
แนวทางที่ ๒ กรณีกรมส่งเสริมการเกษตรได้รับเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ (เอกสารแนบ ๓) ซึ่งมีขั้นตอนในการ ปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการตรวจสอบข้อมูลทางหน้าเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ (<https://opm.1111.go.th/>)



ภาพที่ ๑ หน้าหลักของระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑

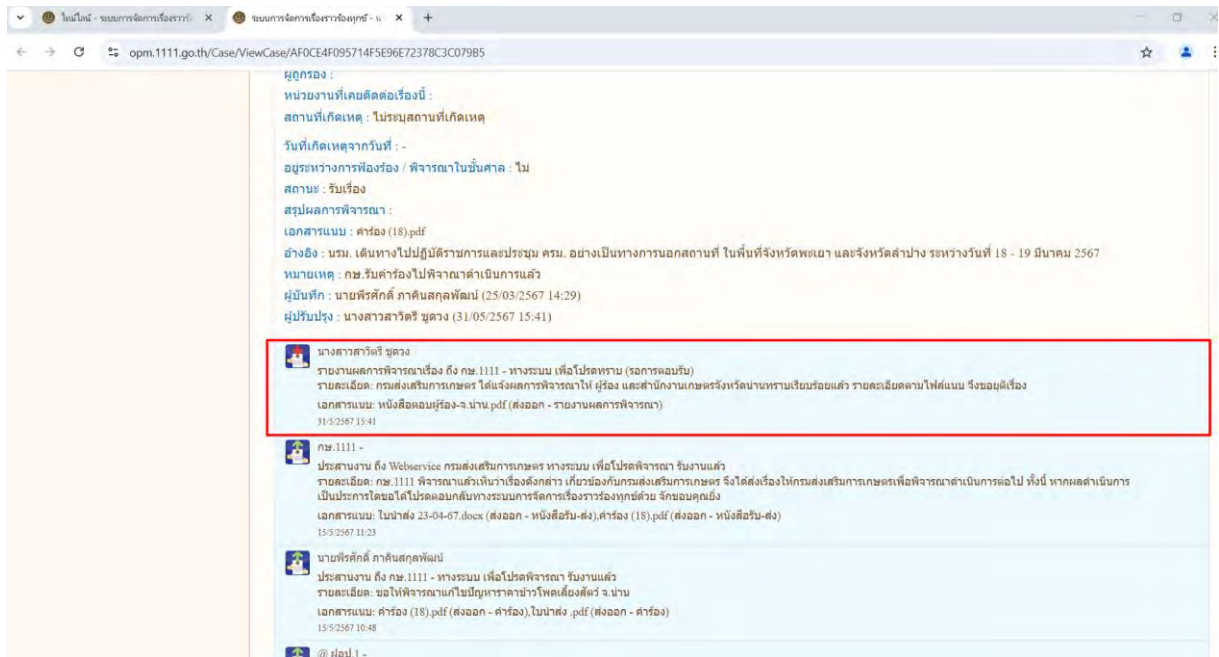
๒. หากพบว่ามีการณีที่กรมส่งเสริมการเกษตรต้องพิจารณา กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการจะบันทึกผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการแจ้งต่อสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีว่ากรมส่งเสริมการเกษตรได้รับทราบและเสนอเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแล้ว



ภาพที่ ๒ หน้าแรกของการลงชื่อเข้าใช้เพื่อปฏิบัติงานของระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑

๓. หลังจากที่บ้านที่ผลการปฏิบัติงานผ่านระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ แล้ว กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการจะ print รายละเอียดของเรื่องและชื่อผู้ติดต่อออกมาและนำไปลงรับเลขที่หนังสือ นำมาวิเคราะห์สรุปประเด็นและนำเสนอผู้บริหารกรมส่งเสริมการเกษตรเพื่อมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา เข้าสู่กระบวนการนำเสนอเรื่องตามระบบขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเรียนของกรมส่งเสริมการเกษตรต่อไป

๔. เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการพิจารณาและเสนอผู้บริหารกรมส่งเสริมการเกษตรให้ความเห็นชอบแล้ว กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ จะนำผลการพิจารณานั้น บันทึกเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานของกรมส่งเสริมการเกษตรผ่านทางระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านระบบดังกล่าว



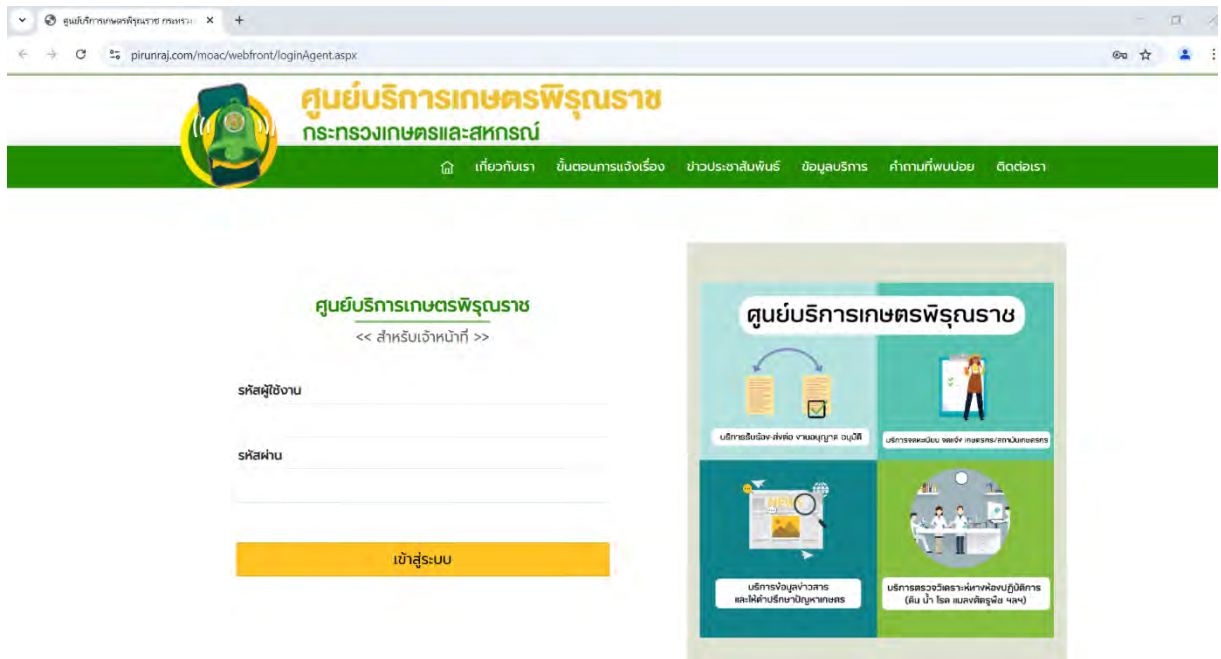
ภาพที่ ๓ การบันทึกผลการปฏิบัติงานผ่านระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑

แนวทางที่ ๓ กรณีกรมส่งเสริมการเกษตรรับเรื่องโดยตรง (เอกสารแนบ ๔) ดำเนินงานตามแผนผังกระบวนการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมส่งเสริมการเกษตร

แนวทางที่ ๔ กรณีกรมส่งเสริมการเกษตรได้รับเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (เอกสารแนบ ๕) ดำเนินงานตามแผนผังกระบวนการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมส่งเสริมการเกษตร ทั้งนี้หากเป็นเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงานรัฐมนตรี ต้องรายงานผลการพิจารณานำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เพื่อโปรดทราบด้วย

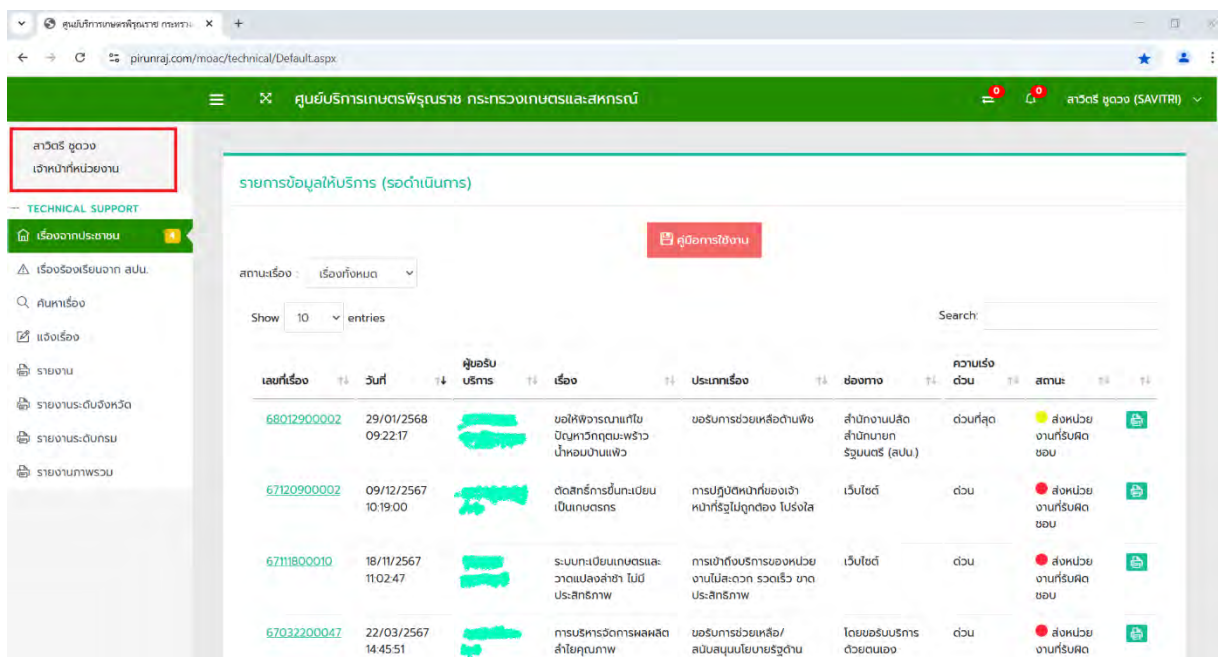
แนวทางที่ ๕ กรณีกรมส่งเสริมการเกษตรได้รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์บริการเกษตรกรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (เอกสารแนบ ๖) ซึ่งมีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการตรวจสอบข้อมูลทางหน้าเว็บไซต์ ศูนย์บริการเกษตรกรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (<https://pirunraj.com/moac/>)

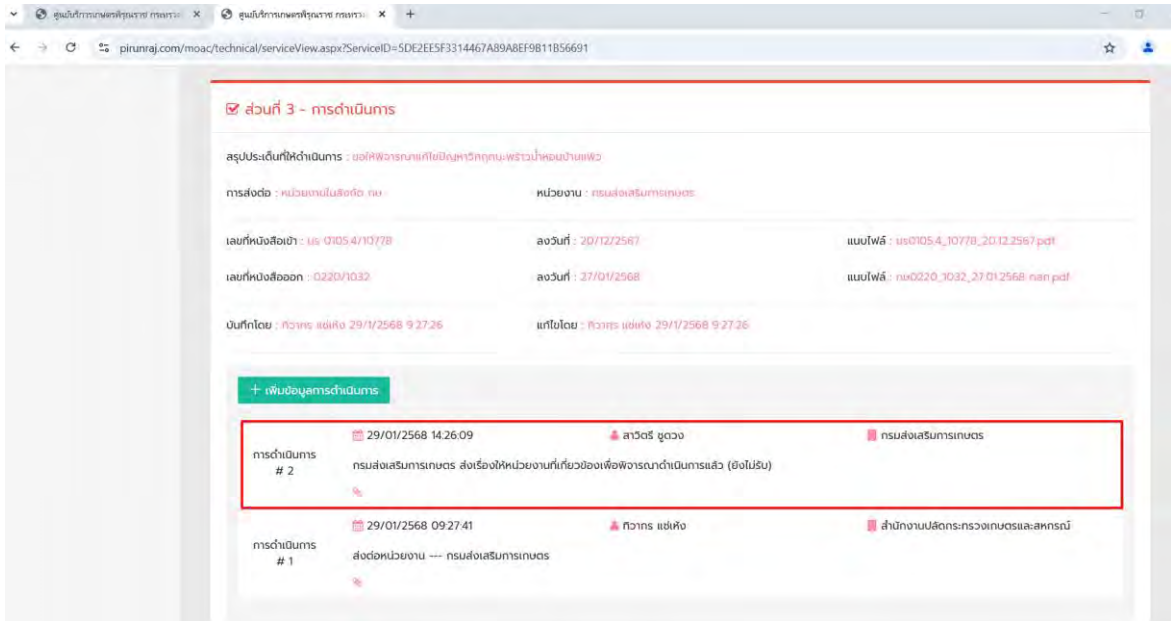


ภาพที่ ๔ หน้าหลักของศูนย์บริการเกษตรกรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๒. หากพบว่ามีกรณีที่เกิดกรณีการเกษตรต้องพิจารณา กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการจะบันทึกผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการแจ้งต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ว่ากรมส่งเสริมการเกษตรได้รับทราบและเสนอเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแล้ว



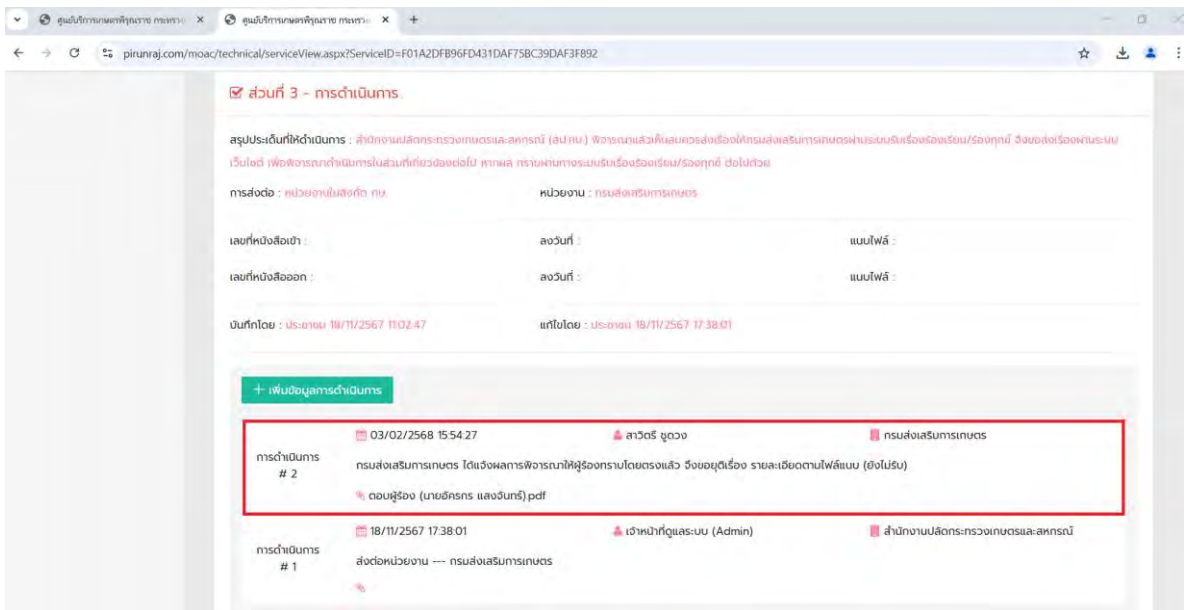
ภาพที่ ๕ หน้าแรกของการลงชื่อเข้าใช้เพื่อปฏิบัติงานของศูนย์บริการเกษตรกรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์



ภาพที่ ๖ การบันทึกผลการปฏิบัติงานผ่านศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๓. หลังจากที่ยืนยันการปฏิบัติงานผ่านศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์แล้ว กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการจะตรวจสอบว่าเรื่องดังกล่าว สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ส่งเรื่องผ่านทางระบบสารสนเทศแล้วหรือไม่ หากเป็นการส่งเรื่องผ่านทางระบบเพียงช่องทางเดียว จะดำเนินการ print รายละเอียดของเรื่องและชื่อผู้ติดต่อออกมาและนำไปลงรับเลขที่หนังสือ นำมาวิเคราะห์สรุปประเด็นและนำเสนอผู้บริหารกรมส่งเสริมการเกษตรเพื่อมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา เข้าสู่กระบวนการนำเสนอเรื่องตามระบบขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเรียนของกรมส่งเสริมการเกษตรต่อไป

๔. เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการพิจารณาและเสนอผู้บริหารกรมส่งเสริมการเกษตรให้ความเห็นชอบแล้ว กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ จะนำผลการพิจารณานั้น บันทึกเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานของกรมส่งเสริมการเกษตรผ่านศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านระบบดังกล่าว



ภาพที่ ๗ การบันทึกผลการปฏิบัติงานผ่านศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ขั้นตอนที่ ๔ กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการจะตรวจสอบความถูกต้องตามแบบฟอร์มการตอบข้อร้องเรียน ตามรูปแบบของช่องทางที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และการเสนอเรื่องจะเสนอตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ก่อนเสนอผู้บริหารกรมส่งเสริมการเกษตรพิจารณา โดยเสนอผ่านรองอธิบดีกรมส่งเสริมการเกษตรที่กำกับดูแลหน่วยงานที่ตอบข้อร้องเรียนนั้นๆ เพื่อกลับกรองและเสนอความเห็นต่ออธิบดีกรมส่งเสริมการเกษตร พิจารณาลงนามในหนังสือตอบผู้ร้อง ในกรณีมีการแก้ไขประเด็นการตอบข้อร้องเรียน กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ จะส่งเรื่องดังกล่าวคืนหน่วยงานเพื่อดำเนินการอีกครั้ง

ขั้นตอนที่ ๕ เมื่อผู้บริหารของกรมส่งเสริมการเกษตรได้ลงนามหนังสือตอบเรื่องร้องเรียนแล้ว กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ จะเก็บสำเนาเรื่อง และส่งหนังสือดังกล่าวเรื่องกลับกอง/สำนัก โดยในขั้นตอนนี้ กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกฯ จะใช้เวลาดำเนินการภายใน ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ กรณีเรื่องร้องเรียนที่รับเรื่องมาจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ และศูนย์บริการเกษตรกรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เมื่อกรมส่งเสริมการเกษตรได้มีหนังสือแจ้งตอบผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ จะนำผลการพิจารณาและประเด็นการตอบในหนังสือตอบผู้ร้องบันทึกในระบบดังกล่าว เพื่อรายงานผลการดำเนินงานให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทราบ และรายงานในระบบผ่านเว็บไซต์ดังกล่าว

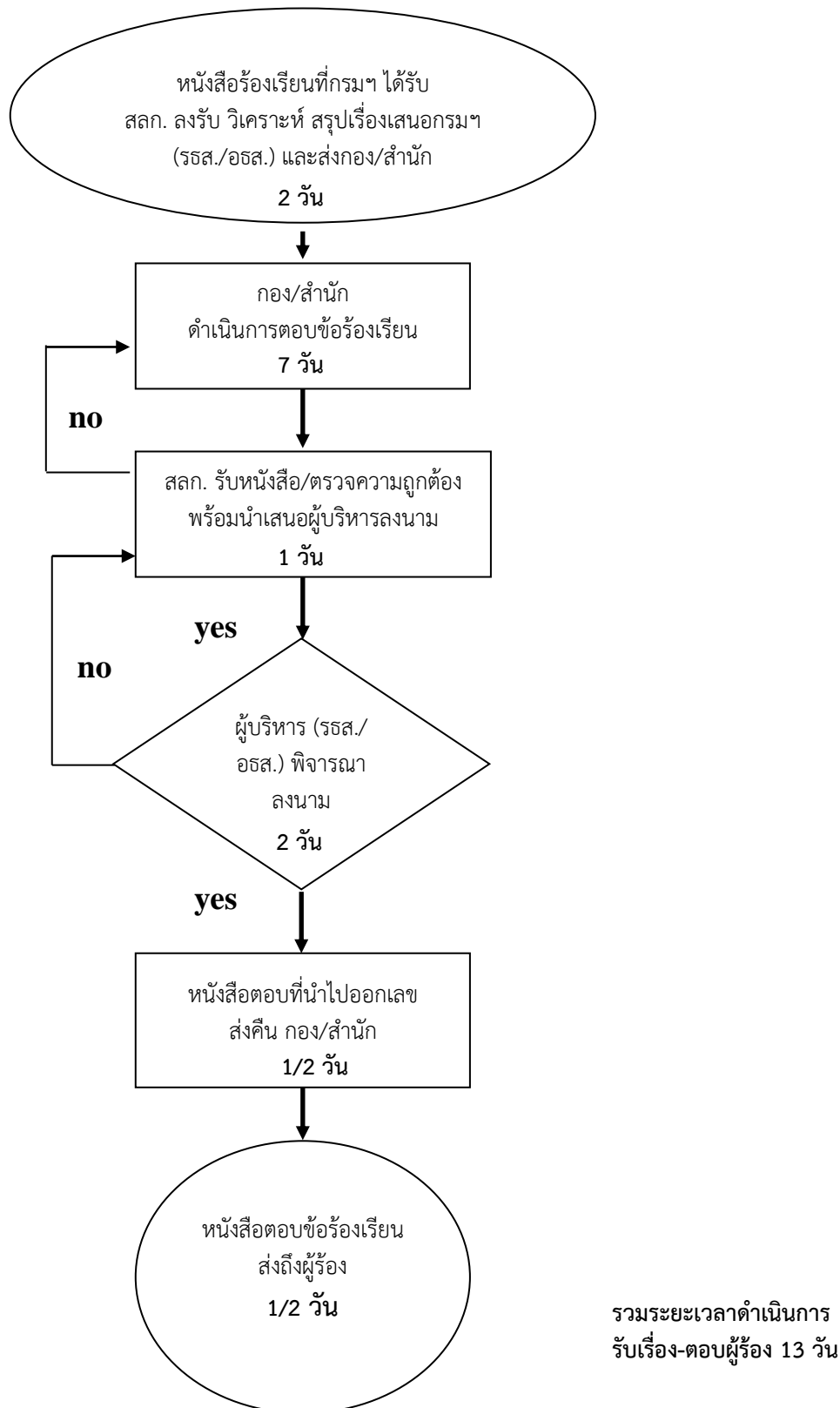
ขั้นตอนที่ ๗ ทุกๆ สิ้นเดือน กอง/สำนัก สำนักงานเกษตรพื้นที่กรุงเทพมหานคร (ส่วนกลาง) และสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรที่ ๑ - ๖ จะต้องรายงานผลการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ให้สำนักงานเลขาธิการกรมทราบภายในวันที่ ๒ ของเดือนถัดไป เพื่อเป็นการติดตามการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนว่าได้ดำเนินการจนได้ข้อยุติ หรืออยู่ระหว่างขั้นตอนใด

ภาคผนวก

- เอกสารแนบ ๑ แผนผังกระบวนการงานทางการดำเนินงานเรื่องรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมส่งเสริมการเกษตร/หนังสือแจ้งแนวทางการดำเนินงานเรื่องรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมส่งเสริมการเกษตร
- เอกสารแนบ ๒ แนวทางการดำเนินงานรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน กรณีได้รับเรื่องจากหน่วยงานภายนอก
- เอกสารแนบ ๓ แนวทางการดำเนินงานรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนกรณีได้รับเรื่องจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ (<https://opm.1111.go.th/>)
- เอกสารแนบ ๔ แนวทางการดำเนินงานรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนกรณีรับเรื่องโดยตรง
- เอกสารแนบ ๕ แนวทางการดำเนินงานรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนกรณีได้รับเรื่องจากสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- เอกสารแนบ ๖ แนวทางการดำเนินงานรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนกรณีได้รับเรื่องจากระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (<https://pirunraj.com/moac/>)

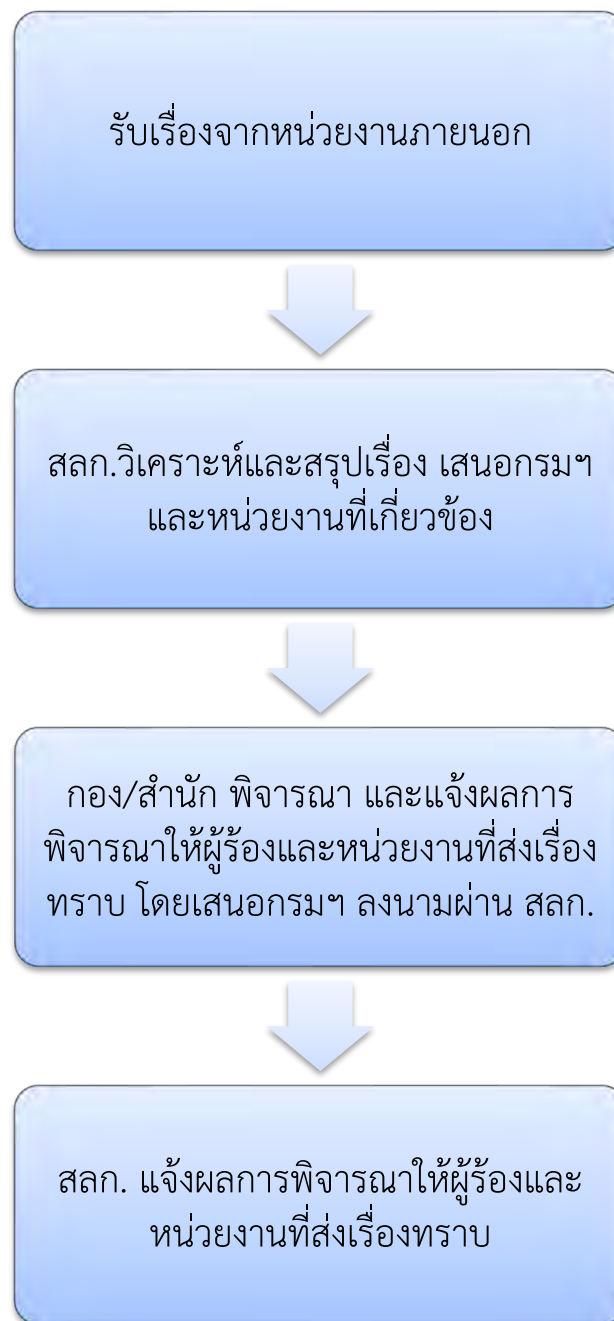
ภาคผนวก

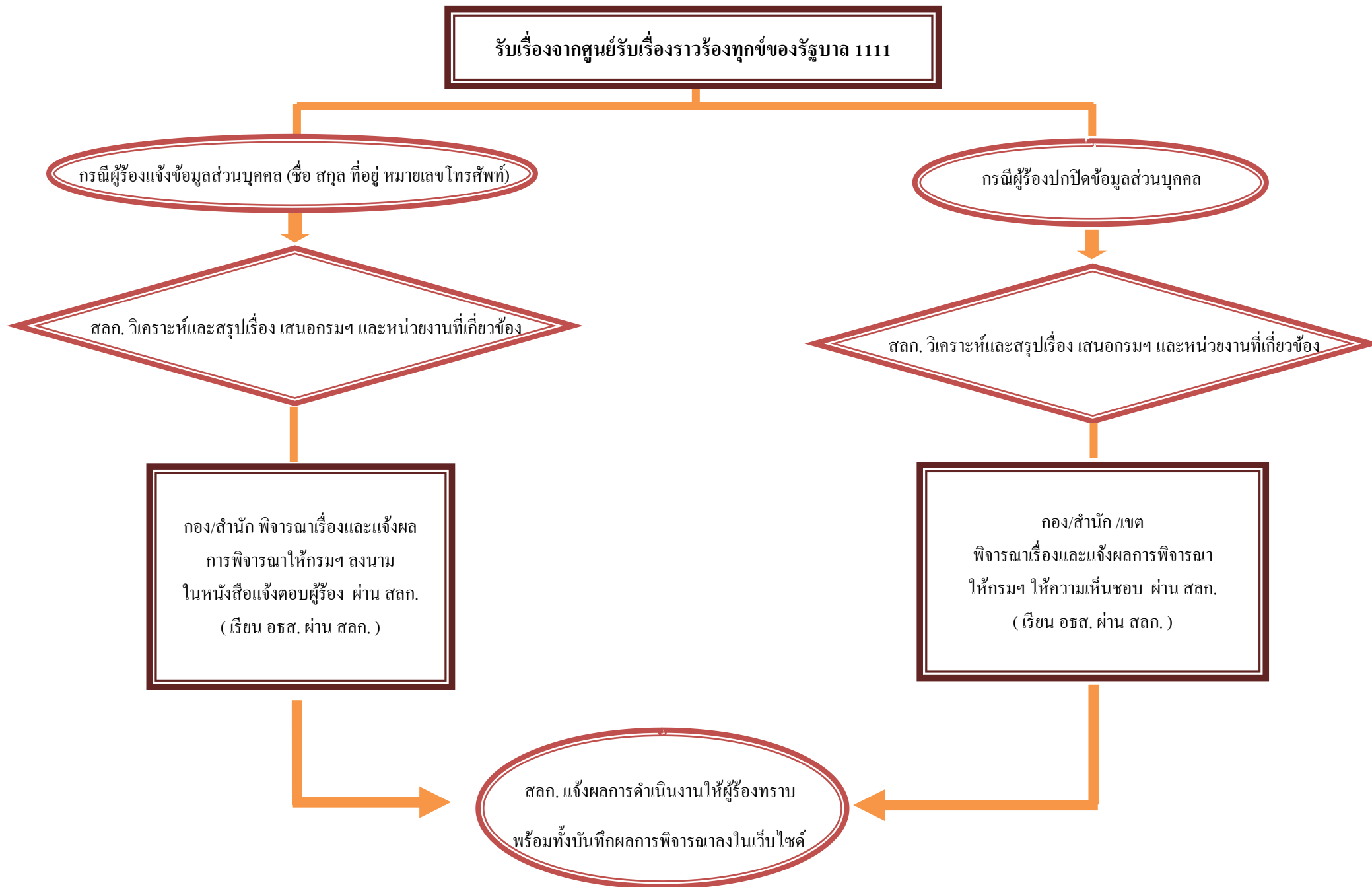
แผนผังกระบวนการงาน
การดำเนินการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมส่งเสริมการเกษตร
(เงื่อนไขการตอบข้อร้องเรียนของกอง/สำนักภายใน 7 วัน)



หมายเหตุ * กรณีที่กอง/สำนักไม่สามารถดำเนินการตอบคำถามแจ้งผลการดำเนินงานได้ทันภายใน 7 วัน ให้จัดทำหนังสือแจ้งตอบผู้ร้องทราบ
ในขั้นต้นว่าอยู่ระหว่างดำเนินการและจะต้องแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 30 วัน (ตาม พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์
และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ม.37)

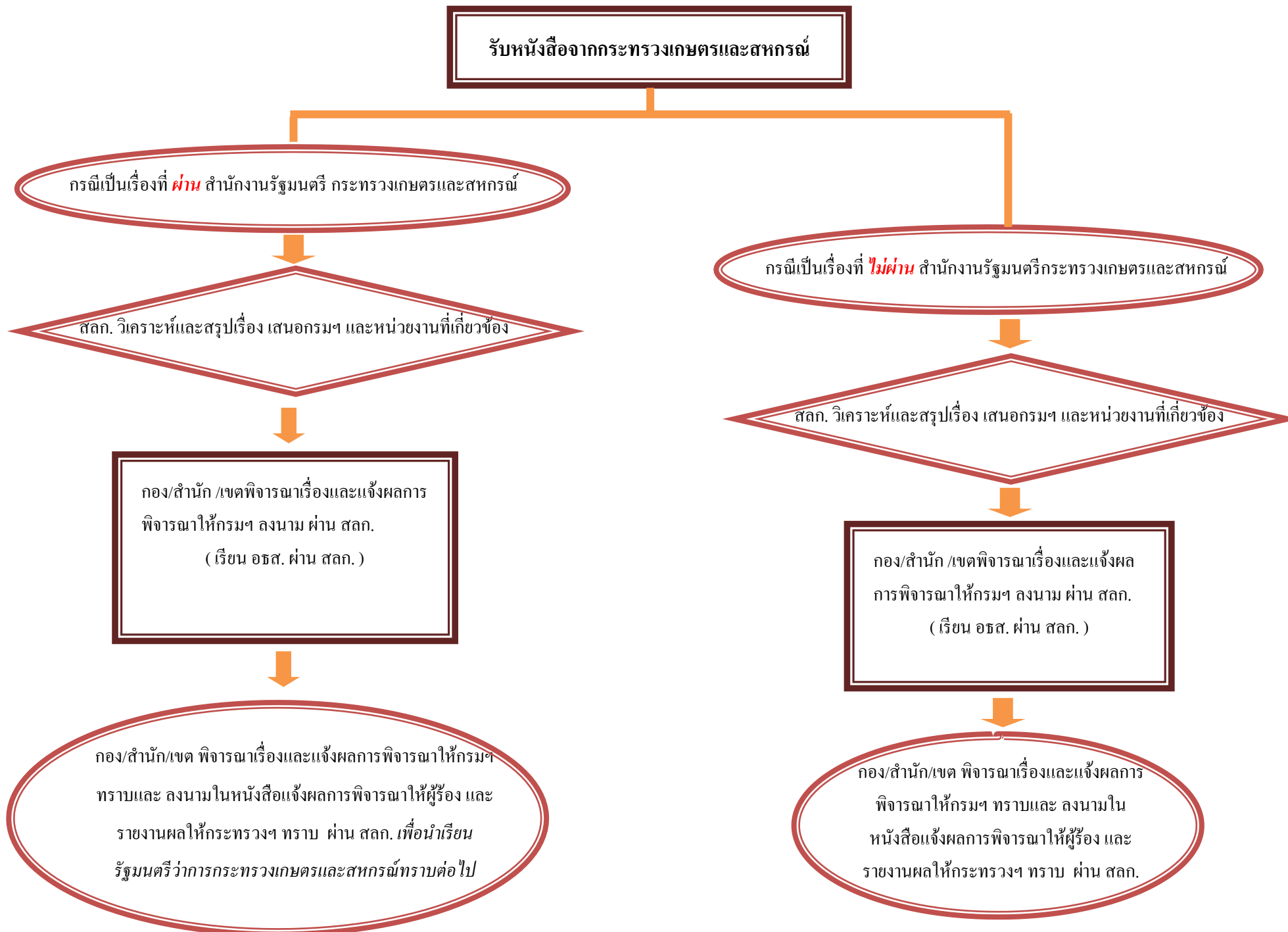
* รวมระยะเวลาในการดำเนินการตอบหนังสือรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมฯ (ขั้นตอนที่ 1 - 6) รวม 13 วัน ซึ่งตาม
เงื่อนไขของ พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ม.38 กำหนดให้ดำเนินการตอบผู้ร้อง
ภายใน 15 วัน

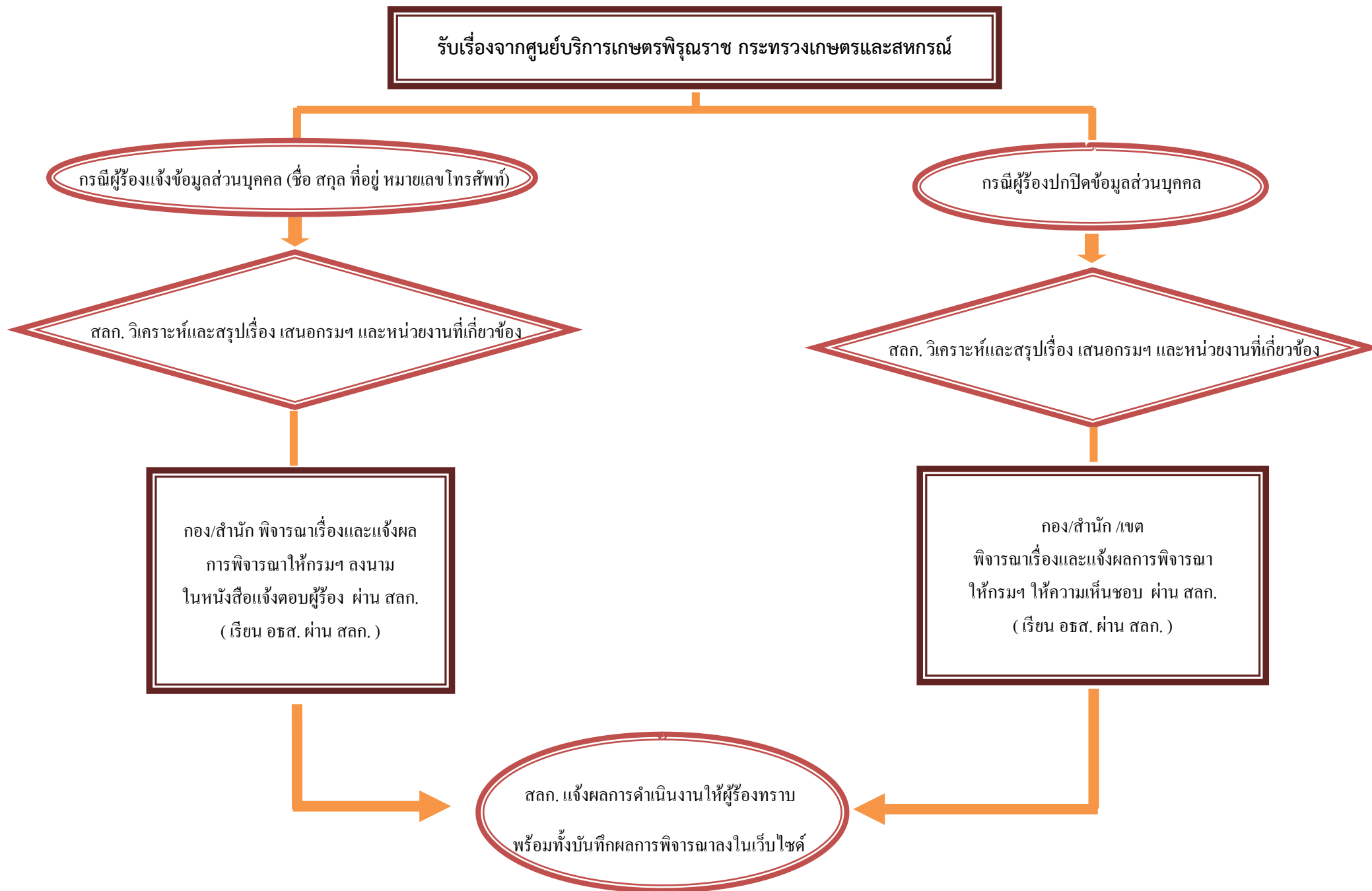




แผนผังกระบวนการดำเนินงานเรื่องรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน







คณะผู้จัดทำ

๑. นายเฟื่องเฉลย สมัยเทอดศักดิ์

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ

๒. นางสาวสาวิตรี ชูดวง

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ